



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

## Pulse Help

Pulse 8.5.0

# Table of Contents

<b>Guida di Pulse</b>	<b>3</b>
<b>Utilizzo dei widget di Pulse</b>	<b>5</b>
Aggiunta di un widget	6
Clonazione di un widget	8
Modifica di un widget	9
Eliminazione di un widget	10
Espansione su scheda	11
Scarica dati widget	12
<b>Utilizzo dei widget di Pulse</b>	<b>13</b>
Aggiunta di un modello	14
Clonazione o modifica di un modello	16
Eliminazione di un modello	17
<b>Dettagli statistiche</b>	<b>18</b>

# Guida di Pulse

Pulse è un plug-in di GAX (Genesys Administrator Extension), che consente di visualizzare con immediatezza le statistiche in tempo reale del contact center all'interno dell'interfaccia utente grafica GAX. Nella barra di rapido accesso di Pulse sono presenti **widget** che ospitano **grafici ad anello, a griglia, a KPI (Indicatore di prestazioni chiave) o a linee** definiti dall'utente relativi alle statistiche per determinati oggetti. È possibile visualizzare e selezionare ulteriori dettagli e opzioni **espandendo** il widget. Una volta ingrandito, è possibile scegliere di visualizzare un istogramma in pila, un istogramma raggruppato o un grafico a linee. È inoltre possibile ordinare i dati, selezionare gli oggetti da includere e modificare il widget.

## Utilizzo di Pulse

Aprire Pulse selezionando **Barra di rapido accesso > Pulse**. La gestione delle barre di accesso rapido si basa sulle schede. È possibile aggiungere una nuova barra di rapido avvio facendo clic sul simbolo "più" alla destra delle schede delle barre di rapido avvio.

Fare clic sull'angolo destro della scheda di una barra di rapido avvio per aprire le opzioni:

- **Rinomina scheda**—Consente di modificare il nome della scheda di Pulse.
- **Aggiungi un widget**—Consente di aggiungere alla barra di rapido avvio un nuovo widget.
- **Ripristina valori predefiniti barra di rapido avvio**—Elimina tutti i widget e ripristina i valori predefiniti della barra di rapido avvio.
- **Imposta barra di rapido accesso come predefinita**—Consente di impostare la barra di rapido accesso come predefinita. Disponibile agli utenti con privilegi completi. Per dettagli su come definire i privilegi, consultare [Deploying Pulse](#) (Distribuzione di Pulse).
- **Elimina**—Elimina la barra di rapido accesso.

### Widget di Pulse

---

- [Aggiunta di un widget](#)
- [Clonazione di un widget](#)
- [Modifica di un widget](#)
- [Eliminazione di un widget](#)
- [Espansione di un widget](#)

### Modelli per widget di Pulse

---

- [Aggiunta di un modello](#)
- [Clonazione di un modello](#)
- [Modifica di un modello](#)
- [Eliminazione di un modello](#)

Dettagli statistiche

---

Dettagli statistiche

# Utilizzo dei widget di Pulse

Pulse mostra dati in tempo reale raccolti da Stat Server tramite i widget.

All'interno di Pulse, è possibile creare un widget a partire da un modello o clonando un widget già esistente. Per ulteriori dettagli, espandere un widget.

È possibile eseguire le seguenti azioni:

- [Aggiunta di un widget](#)
- [Clonazione di un widget](#)
- [Modifica di un widget](#)
- [Eliminazione di un widget](#)
- [Espansione di un widget per raccogliere informazioni](#)
- [Download di un widget come file CSV](#)

# Aggiunta di un widget

## Importante

Per eseguire questa azione sono necessari i privilegi utente appropriati. Le opzioni disponibili dipendono dai privilegi di cui si dispone.

Si consiglia di evitare la creazione di widget contenenti un numero elevato di oggetti. Genesys consiglia di limitare il numero di oggetti a un massimo di 100.

1. Fare clic sull'angolo destro della scheda di una barra di rapido avvio e selezionare **Aggiungi un widget**.
2. Selezionare un modello predefinito di widget, oppure definire un proprio modello personalizzato.
3. Fare clic su **Avanti**.
4. Selezionare gli oggetti da includere singolarmente o in gruppo.
5. Fare clic su **Avanti**.
6. Selezionare le statistiche da includere. È possibile modificare l'ordine predefinito delle statistiche.

## Importante

È necessario selezionare almeno una statistica non stringa.

Escludere una statistica necessaria per il calcolo di un'altra statistica genererà un errore.

7. Fare clic su **Avanti**.
8. Modificare il **titolo del widget**.
9. Selezionare il **tipo di widget** da visualizzare:
  - **Widget linee** — Mostra una statistica per diversi oggetti oppure molte statistiche per un oggetto, in base al valore dell'opzione Tipo intestazione. L'opzione Tipo intestazione è disponibile per i widget i cui oggetti sono stati selezionati singolarmente e non in gruppo.
  - **Widget anello** — Mostra una statistica per i tre oggetti principali e una somma per gli oggetti rimanenti, oppure i valori di quattro statistiche specificate per un oggetto, in base al valore dell'opzione Alternativa per.
  - **Widget KPI** — Mostra una statistica per diversi oggetti oppure molte statistiche per un oggetto, in base al valore dell'opzione Alternativa per. L'opzione Alternativa per è disponibile per i widget i cui oggetti sono stati selezionati singolarmente e non in gruppo.
  - **Widget griglia** — Mostra una griglia con gli oggetti elencati nelle righe e le statistiche nelle colonne.

## Importante

Il valore massimo per i grafici a istogramma nei widget Elenco e KPI è il valore più alto tra tutti gli oggetti selezionati per la statistica del relativo widget, oppure il valore più alto dell'avviso configurato.

10. Selezionare i parametri rimanenti a seconda del **Tipo widget** selezionato.
11. Selezionare un valore per **Frequenza di aggiornamento widget** (in secondi).
12. Selezionare le statistiche da associare ad avvisi e il valore di avviso (da 1 a 3).
13. Visualizzare un'anteprima del widget per verificarne la corretta configurazione.
14. Fare clic su **Fine**.

# Clonazione di un widget

## Importante

Per eseguire questa azione sono necessari i privilegi utente appropriati.

1. Fare clic sull'angolo superiore destro di un widget esistente e selezionare **Clona**.



# Modifica di un widget

## Importante

Per eseguire questa azione sono necessari i privilegi utente appropriati. Le opzioni disponibili dipendono dai privilegi di cui si dispone.

Si consiglia di evitare la creazione di widget contenenti un numero elevato di oggetti. Genesys consiglia di utilizzare un massimo di 100 oggetti.

Le impostazioni possono essere modificate durante tutto il processo di creazione del widget.

1. Fare clic sull'angolo superiore destro di un widget esistente o sulla relativa scheda espansa e selezionare **Modifica**.
2. Modificare le proprietà del widget in base alle esigenze.
3. Una volta completata l'operazione, fare clic su **Fine**.

# Eliminazione di un widget

## Importante

Per eseguire questa azione sono necessari i privilegi utente appropriati. Le opzioni disponibili dipendono dai privilegi di cui si dispone.

1. Fare clic sull'angolo superiore destro di un widget esistente e selezionare **Elimina**.
2. Fare clic su **OK**.

# Espansione su scheda

1. Fare clic sull'angolo superiore destro di un widget esistente e selezionare **Espandi su scheda**.

La visualizzazione espansa di un widget può rappresentare i dati in quattro modalità:

- Grafico a linee
- Istogramma raggruppato
- Istogramma in pila
- Griglia

Per ciascuna di queste modalità, è possibile ordinare i dati, definire gli oggetti e definire le statistiche.

2. Fare clic sull'icona a forma di matita per modificare il numero e l'ordine delle colonne della griglia.

# Scarica dati widget

Salva i dati da un widget in un file CSV.

1. Fare clic sull'angolo superiore destro di un widget esistente o sulla relativa scheda espansa e selezionare **Scarica widget**.

---

# Utilizzo dei widget di Pulse

Un modello di widget illustra i contenuti di un widget e ne semplifica la procedura di creazione. Definisce inoltre un insieme di statistiche e altre opzioni disponibili per un determinato tipo di oggetto. I modelli di widget possono essere modificati da utenti dotati dei privilegi appropriati.

La finestra di dialogo **Scegli modello widget** elenca i modelli di Pulse in ordine alfabetico. L'elenco viene visualizzato quando l'utente **aggiunge un nuovo widget**.

## Importante

È possibile modificare solamente i modelli creati dall'utente. Se non vengono impostate le opzioni di configurazione `editable_templates` e `install_templates` nella sezione `[pulse]` dell'oggetto GAX Application, Pulse sovrascrive le modifiche apportate ai modelli predefiniti con il modello originale ad ogni avvio di Pulse.

Dalla finestra di dialogo **Scegli modello widget** è possibile eseguire le seguenti operazioni:

- **Aggiunta di un nuovo modello**
- **Modifica di un modello**
- **Clonazione di un modello**
- **Eliminazione di un modello**

# Aggiunta di un modello

## Importante

Per eseguire questa azione sono necessari i privilegi utente appropriati. Le opzioni disponibili dipendono dai privilegi di cui si dispone.

Per aggiungere un nuovo modello:

1. Fare clic sull'angolo destro della scheda di una barra di rapido avvio e selezionare **Aggiungi un widget**.
2. Fare clic su **Nuovo modello**.
3. Immettere i valori richiesti nei campi obbligatori, tra cui **Nome modello** e **Tipi di oggetto consentiti**.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Fare clic su **Aggiungi nuovo** per ciascuna delle statistiche da includere, quindi definire i valori per tutti i campi obbligatori.

**Nota:** nelle definizioni del tipo di statistica, è possibile specificare i parametri della statistica indipendentemente dalla relativa disponibilità all'interno dell'ambiente su Stat Server. È inoltre necessario aggiornare le opzioni di Stat Server per accertarsi che l'istanza connessa Pulse contenga le opzioni corrispondenti (ad esempio i tipi di statistica e i filtri).

6. Al termine dell'aggiunta di tutte le statistiche, fare clic su **Avanti**.
7. Selezionare il **tipo di widget** da visualizzare:
  - **Widget linee** — Mostra una statistica per diversi oggetti oppure molte statistiche per un oggetto, in base al valore dell'opzione Tipo intestazione. L'opzione Tipo intestazione è disponibile per i widget i cui oggetti sono stati selezionati singolarmente e non in gruppo.
  - **Widget anello** — Mostra una statistica per i tre oggetti principali e una somma per gli oggetti rimanenti, oppure i valori di quattro statistiche specificate per un oggetto, in base al valore dell'opzione Alternativa per.
  - **Widget KPI** — Mostra una statistica per diversi oggetti oppure molte statistiche per un oggetto, in base al valore dell'opzione Alternativa per. L'opzione Alternativa per è disponibile per i widget i cui oggetti sono stati selezionati singolarmente e non in gruppo.
  - **Widget griglia** — Mostra una griglia con gli oggetti elencati nelle righe e le statistiche nelle colonne.

## Importante

Il valore massimo per i grafici a istogramma nei widget Elenco e KPI è il valore più alto tra tutti gli oggetti selezionati per la statistica del relativo widget, oppure il valore più alto dell'avviso configurato.

8. Selezionare i parametri rimanenti a seconda del **Tipo widget** selezionato.
9. Selezionare un valore per Frequenza di aggiornamento widget (in secondi).
10. Selezionare le statistiche da associare ad avvisi e il valore di avviso (da 1 a 3).
11. Visualizzare un'anteprima del widget per verificarne la corretta configurazione.
12. Fare clic su **Fine**.

# Clonazione o modifica di un modello

## Importante

Per eseguire questa azione sono necessari i privilegi utente appropriati.

È possibile modificare solamente i modelli creati dall'utente.

Per clonare o modificare un modello esistente:

1. Fare clic su **Aggiungi un widget**.
2. Scegliere un modello da clonare o modificare.
3. Fare clic su **Clona o Modifica**.
4. Modificare le opzioni in base alle esigenze: nome, descrizione, tipi di oggetto, statistiche e opzioni di visualizzazione.



# Eliminazione di un modello

## Importante

Per eseguire questa azione sono necessari i privilegi utente appropriati.

È possibile eliminare solamente i modelli creati dall'utente.

1. Fare clic su **Aggiungi un widget**.
2. Selezionare il modello da eliminare.
3. Fare clic su **Elimina**.

# Dettagli statistiche

Durante la creazione, la clonazione o la modifica di un modello, quando viene selezionata una statistica Pulse ne mostra i dettagli. Questi contengono informazioni quali i componenti della definizione del tipo di statistica e altri parametri che formano la richiesta di statistica inviata da Pulse a Stat Server. Quando viene creato, clonato o modificato un modello, è possibile modificare la definizione di una statistica in Pulse.

## Importante

Per calcolare la percentuale di elaborazione (**% Ready Time**) nel modello Queue KPIs, è necessario impostare l'opzione `queue-use-pseudo-actions` nella sezione `[statserver]` dell'oggetto applicazione di StatServer su `false` (falso).

Per ulteriori informazioni, consultare:

- Le metriche di Pulse vengono descritte in modo dettagliato nel file `templates.xls` incluso nel pacchetto di installazione.
- [Framework Stat Server 8.x User's Guide](#)
- [Reporting Technical Reference 8.x Solution Reporting Templates](#)

# Dettagli statistiche

## Importante

Pulse mostrerà solo le statistiche rilevanti per la visualizzazione corrente.

Dettagli statistiche	Descrizione
Alias	Il nome interno assegnato alla statistica. L'alias non può contenere spazi.
Alias visualizzazione	Il nome assegnato alla statistica nella visualizzazione dell'interfaccia utente.
Descrizione	La descrizione assegnata alla statistica.
Formato visualizzazione	Il formato di visualizzazione delle statistiche (ad esempio, tempo o intero).
Formula	Espressione matematica che può includere: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una o più statistiche predefinite utilizzate come</li> </ul>

Dettagli statistiche	Descrizione
	<p>variabili.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Costanti (ma non espressioni costanti).</li> <li>• Operatori matematici di base (+, -, x, /, %).</li> </ul>
Insensibilità	Un'opzione di configurazione statistica di Stat Server. Consultare "Statistic Configuration Options" in <a href="#">Framework Stat Server 8.x User's Guide</a> .
Modalità di avviso	Un'opzione di configurazione statistica di Stat Server. Consultare "Statistic Configuration Options" in <a href="#">Framework Stat Server 8.x User's Guide</a> .
Frequenza di avviso, in secondi	La frequenza degli avvisi in un sistema di avvisi basato sul tempo. Un'opzione di configurazione statistica di Stat Server. Consultare "Statistic Configuration Options" in <a href="#">Framework Stat Server 8.x User's Guide</a> .
Tipo statistica	Un'opzione di configurazione statistica di Stat Server. Consultare "Statistic Configuration Options" in <a href="#">Framework Stat Server 8.x User's Guide</a> .
Profilo temporale	Un'opzione di configurazione statistica di Stat Server. Consultare "Statistic Configuration Options" in <a href="#">Framework Stat Server 8.x User's Guide</a> .
Intervallo temporale	Un'opzione di configurazione statistica di Stat Server. Consultare "Statistic Configuration Options" in <a href="#">Framework Stat Server 8.x User's Guide</a> .
Intervallo temporale 1	Un'opzione di configurazione statistica di Stat Server. Consultare "Statistic Configuration Options" in <a href="#">Framework Stat Server 8.x User's Guide</a> .
Filtro	Un'opzione di configurazione statistica di Stat Server. Consultare "Statistic Configuration Options" in <a href="#">Framework Stat Server 8.x User's Guide</a> .
Dati aggiuntivi	<p>Proprietà aggiuntive applicabili solo alle statistiche con categoria CurrentState.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Codici motivazione hardware - include i codici di motivazione hardware</li> <li>• Codici motivazione software - include i codici di motivazione software</li> <li>• Dati utente - include i dati utente</li> </ul>
Mostra icona stato agente	Mostra lo stato dell'agente come icona o come parola. Si applica solo alle statistiche con categoria CurrentState.